

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MIE RAMPOK PONDOK JATI SIDOARJO**



Oleh :

ILHAM ROBBY

NPM : 14.1.02.08878

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MIE RAMPOK PONDOK JATI SIDOARJO**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Oleh :

ILHAM ROBBY

NPM : 14.1.02.08878

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MIE RAMPOK PONDOK JATI SIDOARJO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ILHAM ROBBY
NPM : 14.1.02.08878

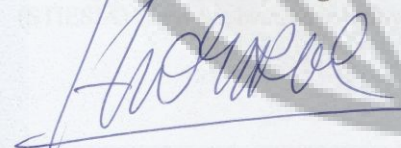
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 21 April 2018

Susunan Tim Penguji :

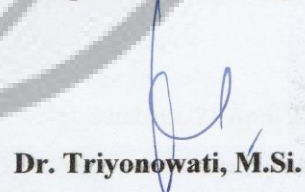
Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.
Anggota : 1. Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M.
2. Drs. Ec. Yahya, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing


Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M.

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ILHAM ROBBY**

N.P.M : **14.1.02.08878**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE RAMPOK PONDOK JATI SIDOARJO

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April 2018

Yang membuat pernyataan,



Ilham Robby

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ilham Robby
NPM : 14.1.02.08878
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal/Lahir : Sidoarjo, 17 Desember 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Perum Griya Sepanjang Blok A-106, Kedungturi,
Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sukoco
Alamat Rumah/Telepon : Perum Griya Sepanjang Blok A-106,
Kedungturi, Sidoarjo / 081330269941
Alamat Kantor/Telepon : PT. Bank MNC Internasional, Tbk. Gedung
Bursa Efek Indonesia lantai 2. Jl. Taman Ade
Irma Suryani Nasution No.21 Surabaya / (031)
531 0020
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai bank / Head Collection

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Mangunsari Tulungagung tahun 2008
2. Tamat SMP di SMPN 4 Tulungagung tahun 2011
3. Tamat SMA di SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2014 – 2018	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ilham Robby

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE RAMPOK PONDOK JATI SIDOARJO”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga terselesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dan mempermudah dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staf, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Yang Tersayang. Ayah, Ibu, Adek Akbar yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung dalam keadaan apapun dari segi materiil, moril, dan kasih sayang sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan. Nena, Andy, Rizky, Puput, dan yang lain yang saling membantu serta memotivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi. Serta kakak angkatan Dimas yang memberikan arahan mengenai skripsi
8. Sahabat-sahabat dan teman. Farchan, Memet, Aldhi dan Aping yang selama ini selalu memberikan support serta menemani saya dalam suka dan duka. Fardatul Churiyah yang juga memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi dan meminjamkan laptop saat pengerjaan spss.
9. Semua teman-teman SM3 tahun 2014. Yang selama ini bersama-sama belajar, memberikan kesan yang tak terlupakan dan menjadikan saya menjadi lebih dewasa menghadapi segalanya.

Dalam penyusunan ini, saya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 12 Maret 2018

Ilham Robby

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	14
2.1.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	15
2.1.2.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	16
2.1.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	17
2.1.2.5 Empati (<i>Empathy</i>)	18
2.1.3 Perspekti Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.3 Rerangka Pemikiran Teoritis	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1 Hubungan <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Konsumen	27
2.4.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen	27
2.4.3 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Konsumen	28
2.4.4 Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen	28
2.4.5 Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Konsumen	29

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33

3.3.1 Jenis Dan Sumber Data	33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	35
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	38
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	43
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	44
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Profil Mie Rampok.....	46
4.1.2 Menu Dan Promo	47
4.1.3 Struktur Organisasi	48
4.1.4 Pembagian Tugas	48
4.1.5 Gambaran Subyek Penelitian.....	52
4.1.6 Analisis Deskripsi Tanggapan Responden	53
4.1.7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	61
4.1.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.1.9 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.1.10 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	71

4.1.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	72
4.1.12 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T).....	73
4.2 Pembahasan	76
4.2.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.2.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.2.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	77
4.2.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4.2.5 Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	79
BAB 5 : PENUTUP	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Keterbatasan	82
5.3 Saran.....	82
JADWAL PENELITIAN	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	25
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
3. Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangibles</i>	54
4. Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	55
5. Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	56
6. Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	57
7. Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i>	59
8. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	60
9. Uji Validitas	61
10. Uji Reliabilitas	62
11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
12. Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov	68
13. Uji Multikolinearitas.....	69
14. Uji Kelayakan Model (Uji F)	72
15. Analisis Koefisien Determinasi	73
16. Pengujian Hipotesis.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	26
2. Struktur Organisasi	46
3. Grafik Uji Normalitas	67
4. Grafik Uji Heteroskedastisitas	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Perhitungan Struktur Modal (DER) pada Perusahaan Retail yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016.
2. Perhitungan Likuiditas (CR) pada Perusahaan Retail yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2012-2016.
3. Perhitungan Profitabilitas (ROA) pada Perusahaan Retail yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2012-2016.
4. Perhitungan Struktur Aktiva (SA) pada Perusahaan Retail yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2012-2016.
5. *Kolmogorov Smirnov*
6. *Normal P-Plot*
7. *Coefficients*
8. *Model Summary*
9. *Scatterplot*
10. Tabel ANOVA
11. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
12. Kartu Konsultasi Bimbingan
13. Surat Pengantar Ijin Riset dari STIESIA
14. Surat Keterangan Selesai Riset
15. Berita Acara Bimbingan Skripsi
16. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.